CONDITIONS GENERALES DE VENTE RIVAJ TICKETS – SPECTACLES
VENTE EN LIGNE ET PAR TÉLÉPHONE

Date de mise en ligne : 12/11/2026

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après dénommées « CGV ») régissent les relations entre la société **RIVAJ PRODUCTION**, société au capital social de 1.133.944 euros, dont le siège social est situé au 10 place du Général Catroux,75017 PARIS, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 812 106 474, N° de TVA Intracommunautaire FR19812106474 (ci-après dénommée « RIVAJ ») et les consommateurs (ci-après dénommés le « Consommateur » ou « vous »).

Les présentes CGV régissent la vente de billets sur le site marchand accessible à l'adresse URL suivante : https://billetterie.lesfoliesdejarry.com/ (ci-après dénommé le « Site ») ainsi que la vente par téléphone.

RIVAJ PRODUCTION intervient comme simple intermédiaire de vente de billets, agissant sous la marque RIVAJ TICKETS, entre le Consommateur et l'Organisateur de l'évènement concerné (ci-après dénommé l'« Organisateur »), en agissant ainsi pour le compte de ce dernier. En conséquence, les présentes CGV concernent uniquement la vente de billetterie et en aucun cas les caractéristiques et/ou l'exploitation du spectacle ou l'événement en lui-même (ci-après dénommé la « Manifestation »), qui se déroule sous la seule responsabilité de son Organisateur.

Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente :

Les CGV sont systématiquement portées à la connaissance de chaque Consommateur pour lui permettre de passer commande selon les modalités suivantes

- **Sur le Site :** par publication sur le Site et lors du processus l'achat
- **Par téléphone** : par publication sur le Site ou communication par courrier sur simple demande

Le fait de passer commande, en confirmant la réservation et en payant la commande, implique l'acceptation et l'adhésion sans réserve du Consommateur aux présentes CGV et aux dispositions propres à certaines Manifestations, ainsi qu'au règlement intérieur de la Salle qui accueille la Manifestation concernée (ci-après dénommée la « Salle).

SOMMAIRE

ARTICLE 0 – CHAMP D'APPLICATION
ARTICLE 1 – PRIX, OPTIONS ET NOMBRE DE PLACES
ARTICLE 2 – DISPONIBILITE BILLETTERIE
ARTICLE 3 – PLANS DE LA SALLE ET LOCALISATION DES PLACES
ARTICLE 4 – MODALITES DE REGLEMENT
ARTICLE 5 – SECURISATION DES PAIEMENTS
ARTICLE 6 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES
ARTICLE 7 – MODALITE DE COMMANDE ET DE VENTE
ARTICLE 8 – OBTENTION DES BILLETS
ARTICLE 9 – CONDITIONS D'ACCES A LA SALLE – REGLEMENT INTÉRIEUR
ARTICLE 10 – ANNULATION ET REMBOURSEMENT
ARTICLE 11 – SERVICE CLIENT
ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ
ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE - LITIGE

DEFINITIONS

billet(s) : désigne le ou les titres d'accès distribués et vendus par RIVAJ PRODUCTION sur le Site pour accéder à la Manifestation à une date et heure précise pour la catégorie de place choisie par le Consommateur sur le Site.

CGV (Conditions Générales de Vente) : désigne les présentes Conditions qui régissent les relations entre la société RIVAJ PRODUCTION et les consommateurs à toutes commandes passées sur le Site, par téléphone ou au guichet. Elles concernent uniquement la vente de billetterie et en aucun cas les caractéristiques et/ou l'exploitation de la Manifestation elle-même.

Chèques-cadeaux / Cartes-cadeaux : Produits proposés sur certaines Manifestations éligibles, de différents montants, valables pendant 1 an à compter de la date de commande. Ils sont utilisables soit sur l'ensemble des Manifestations de la Salle sur une période déterminée, soit pour un ensemble de Manifestations proposées par RIVAJ PRODUCTION, soit pour une Manifestation déterminée. Sauf mise en œuvre du droit de rétractation de l'article 10.1.b des CGV, ils ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés.

Consommateur (ou « vous ») : désigne la personne physique passant une ou plusieurs commandes au sens qu'en donne l'article préliminaire du Code de la consommation achetant pour son propre compte et ayant la capacité juridique de contracter, ou si la personne est mineure, sous la responsabilité de son représentant légal.

E-ticket : Billet transmis par voie électronique via l'adresse mail indiquée lors de la commande en ligne ou par téléphone. Mis à disposition immédiatement sous format PDF sécurisé comprenant un code-barres unique à usage unique. Valable uniquement s'il est imprimé en noir et blanc ou en couleur sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, en format portrait (vertical), avec une imprimante jet d'encre ou laser.

Manifestation : désigne un évènement (concert, pièce, spectacle, etc.) organisé sous la responsabilité de l'Organisateur ; l'accès ou la tenue de la Manifestation peut comporter un règlement intérieur propre à l'Organisateur ou à la Salle accueillant l'évènement concerné et disponible auprès dudit site concerné et/ou dudit Organisateur.

Médiateur (FEVAD) : En cas de litige non résolu avec le Service Client, le Consommateur peut saisir le Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) : Médiateur de la consommation FEVAD, BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8 – https://www.mediateurfevad.fr/. Cette saisine est possible après démarche préalable écrite du Consommateur auprès du Service Client de RIVAJ PRODUCTION

Merchandising : produits physiques proposés à la vente pouvant compléter la commande du Consommateur sur certaines Manifestations. Leur achat, livraison et retours sont régis par les conditions générales de vente du site OFFSTAGE (https://www.offstage.fr/pages/conditions-generales-de-ventes), lesquelles doivent être acceptées séparément par le Consommateur.

Organisateur(s) : désigne pour les présentes le(s) responsable(s) de l'évènement objet du billet. RIVAJ PRODUCTION intervient uniquement comme simple intermédiaire de vente de billets, pour compte de l'Organisateur. L'exécution de la Manifestation se déroule sous la seule responsabilité de l'Organisateur.

Salle : désigne le Lieu qui accueille la Manifestation concernée, dont le règlement intérieur s'impose au Consommateur. La Salle dispose de guichets dont les horaires d'ouverture sont indiqués sur son site internet propre.

Site : désigne le site électronique visé en préambule accessible par le réseau internet, ouvert à tous les utilisateurs de ce réseau accessible à tout utilisateur des systèmes Apple et Android.

ARTICLE 0 PRELIMINAIRE – CHAMP D'APPLICATION

1. Les CGV ont pour objet de régir la relation contractuelle entre RIVAJ PRODUCTION et le Consommateur pour toute transaction effectuée par le Consommateur pour l'achat d'un ou plusieurs Billet(s) proposé(s) sur le Site. Les CGV sont conclues entre RIVAJ PRODUCTION et le Consommateur. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande et expressément acceptées par le Consommateur dans le cadre du processus de commande.
2. Lors de chaque commande, le Consommateur devra au préalable accepter les CGV.

3. Les billets vendus sont réservés aux seuls Consommateurs, capable de contracter pour leur propre compte et ayant la capacité juridique de contracter.
4. Les collectivités et les revendeurs ne sont pas autorisés à acquérir des billets dans les conditions prévues aux présentes.
5. RIVAJ PRODUCTION pourra modifier les CGV pour les commandes à venir, sous réserve d'en informer le Consommateur avant toute nouvelle commande sur le Site. Les CGV applicables à une commande sont celles acceptées par le Consommateur lors de cette commande ; aucune modification ultérieure ne s'appliquera à une commande déjà conclue. En cas de différence entre plusieurs versions, seule prévaudra, pour la commande concernée, la version des CGV acceptée lors de la validation de celle-ci et mise à disposition sur support durable conformément aux dispositions légales applicables.
6. Toute revente de billet est strictement interdite sauf en cas de mise à disposition par RIVAJ PRODUCTION d'une bourse de revente sur le Site.
7. Les ventes aux guichets de la Salle ne sont pas assurées par RIVAJ PRODUCTION mais directement par la Salle. Aucune réclamation ne peut être adressée à RIVAJ PRODUCTION pour ces ventes.

ARTICLE 1 – PRIX, OPTIONS ET NOMBRE DE PLACES

1.1 Prix et nombre de places

1.1.1 Les prix des billets (valeur faciale) sont indiqués en Euro Toutes Taxes Comprises hors frais de traitement et d'expédition visés en article 8 ci-après.

Différents types de tarifs peuvent être proposés selon les Manifestations. La consultation du prix des billets peut se faire sur le Site ou par mail : lesfoliesdejarry@rivajtickets.com

La communication des tarifs spéciaux est effectuée sur demande des Consommateurs répondant aux conditions d'obtention de ces tarifs. Aucun tarif groupe n'est applicable pour la vente en ligne sur le Site.

1.1.2 Pour certaines Manifestations, à la demande des Organisateurs, vous recevrez des contremarques à la place des billets. Dans ce cas, les billets sont à retirer, en échange des contremarques, au guichet de la Salle au moins 30 minutes avant le début de la Manifestation.

1.1.3 Le nombre total de places en réservations cumulées par personne ne peut être supérieur au nombre de places définies par l'Organisateur toutes catégories confondues et à défaut par RIVAJ PRODUCTION. Une même personne ne saurait effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour contourner cette règle.

Sauf indication contraire, le nombre total de places en réservation cumulée par personne ne peut être supérieur à 10 (dix) billets par commande ou au nombre maximum de billets précisé spécifiquement pour certaines Manifestations.

1.1.4 Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont uniquement payables en Euro. Un billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation d'une Manifestation. Un billet ne peut également être revendu à un prix supérieur à celui de sa valeur faciale.

1.1.5 RIVAJ PRODUCTION se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes et aucun changement de prix ne pourra intervenir après la validation de la commande par le consommateur. Toute modification des prix pour les commandes futures fera l'objet d'une information préalable et claire sur le Site, aux guichets de la Salle et par téléphone, afin que le Consommateur puisse connaître le prix applicable avant toute passation de commande

1.1.6 Les billets demeurent la propriété de l'Organisateur de la Manifestation jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par RIVAJ PRODUCTION.

1.2 Options et produits

Pour certaines Manifestations éligibles, des produits et options peuvent être ajoutés, à la fin de votre commande (après la sélection de vos places) ou en cours de commande, en cochant les cases correspondantes sur le Site ou en les demandant par téléphone. Le descriptif ainsi que le prix de ces produits et options sont précisés lors de la commande. En cochant les

cases correspondantes ou en acceptant l'offre proposée, vous acceptez les conditions d'utilisation ainsi que les prix y afférents. Il existe notamment, pour certaines Manifestations éligibles, l'option BILLET FLEX, les chèques-cadeaux ou cartes-cadeaux, les dons, les produits Merchandising et les billets-SOLIDAIRES.

1.2.1 Option « BILLET FLEX »

Sur certains Manifestations, RIVAJ PRODUCTION peut vous proposer une option « BILLET FLEX ». L'option « BILLET FLEX » donne le droit au Consommateur de reporter les billets de la commande associée à une date ultérieure pendant une période déterminée, selon les conditions cumulatives suivantes :

i. L'échange de billet ne peut être effectué qu'auprès du service client de RIVAJ PRODUCTION par mail (lesfoliesdejarry@rivajtickets.com) au maximum 3 jours ouvrés avant la date de la séance initialement choisie. Aucun report ne sera possible une fois la séance initiale passée.
ii. Le report du billet pour une date ultérieure se fera pour une séance de la même Manifestation et dans la même catégorie de places.
iii. Aucun remboursement ne sera accordé pour un report sur une catégorie de places ou un tarif inférieur.
iv. L'ensemble des billets de la commande doivent être reportés sur la même séance de la Manifestation.
v. Les tarifs pouvant varier suivant les séances de la Manifestation, l'éventuelle différence de prix est à régler par le Consommateur lors de la demande de report.
vi. Le droit au report de la séance à une date ultérieure n'est valable que dans la limite des places disponibles.
vii. Dès que le report est effectué par le Consommateur, les anciens billets sont automatiquement invalidés et ne donnent plus aucun accès à la séance initiale de la Manifestation.
viii. En cas d'annulation de la commande du fait du Consommateur (hors cas de force majeure ou décision de l'Organisateur ou de la Salle), l'option « BILLET FLEX » ne sera pas remboursée au Consommateur.

L'option « BILLET FLEX » sera proposée aux Consommateurs uniquement sur les Manifestations éligibles, déterminées par l'Organisateur, si l'option « BILLET FLEX » n'est pas proposée au moment de l'achat du billet par le Consommateur cela signifie que l'option n'est pas disponible pour la Manifestation choisie. Le prix de l'option « BILLET FLEX » est variable selon les Manifestations. Il peut s'agir d'un prix à payer par billet ou d'un prix à payer par commande. Le prix est précisé lors de la commande sur le Site ainsi que dans le récapitulatif de votre panier.

1.2.2 Chèques-cadeaux ou cartes-cadeaux

Sur certaines Manifestations éligibles, RIVAJ PRODUCTION peut vous proposer des chèques-cadeaux ou cartes-cadeaux de différents montants. Les chèques-cadeaux ou cartes-cadeaux sont valables pendant 1 an à compter de la date de Commande soit sur l'ensemble des Manifestation la programmation de la Salle sur une période déterminée, soit pour un ensemble de Manifestation proposé par RIVAJ PRODUCTION sur une période déterminée, soit pour une Manifestation éligible. L'éligibilité des Manifestations sera mentionnée sur le Site.

L'utilisation des chèques-cadeaux ou cartes-cadeaux est soumis aux conditions cumulatives suivantes :

i. Le chèque-cadeau ou carte-cadeaux ne garantit pas la disponibilité des places pour la Manifestation choisie tant que le billet spécifique à la Manifestation n'est pas acheté.
ii. Le chèque-cadeau ou carte-cadeaux n'est ni repris, ni échangé ni remboursé (même en cas de perte ou de vol) sauf mise en œuvre du droit de rétractation de l'article 10.1.b des CGV.
iii. Le chèque-cadeau ou carte-cadeaux peut être utilisé pour des commandes dont le montant est égal ou supérieur au montant du chèque-cadeaux ou carte-cadeaux ; le complément éventuel est alors à régler par le Consommateur par un autre mode de paiement.
iv. Si le montant du chèque-cadeau ou carte-cadeaux utilisé est supérieur au montant de la commande, aucun avoir ne sera fait par RIVAJ PRODUCTION. Le solde pourra être utilisé sur une autre commande pendant sa période de validité.
v. Le chèque-cadeau ou carte-cadeaux doit être utilisé dans l'année qui suit sa date d'achat.

Certaines Manifestations ne sont pas éligibles aux chèques-cadeaux ou cartes-cadeaux. Aussi, il appartient au Consommateur de vérifier quelles sont les Manifestations et/ou les Salles qui permettent l'utilisation du chèque-cadeau ou de la carte-cadeaux s'il souhaite utiliser le chèque-cadeau ou la carte-cadeaux pour acheter un billet donnant accès à une Manifestation spécifique.

1.2.3 Dons

Sur certaines Manifestations, et sans que cela soit une obligation, RIVAJ PRODUCTION pourra vous proposer d'effectuer un don en sus de votre commande. Cette option permet au Consommateur d'ajouter lors de sa commande un don d'un montant fixe de 5 (cinq) euros TTC au profit d'une association choisie par RIVAJ PRODUCTION et dont le nom est indiqué au moment de la commande. Si le Consommateur choisi cette option, le don sera automatiquement ajouté au montant de la Commande et versé à la société Common Cents (https://www.commoncents.fr) en charge du traitement du don.

En cas de remboursement du billet dans les conditions prévues aux présentes CGV, le don ne sera pas remboursé.

Le justificatif fiscal relatif au paiement du don sera fourni uniquement par la société Common Cents (n° 528 702 152. 67), en charge du traitement du don. La facture de la Commande sera transmise au Consommateur rappellera le don. Cette facture ne constitue pas un justificatif fiscal de don lequel est uniquement délivré par la société Common Cents.

1.2.4 Produits Merchandising

Sur certaines Manifestations, et sans que cela soit une obligation, RIVAJ PRODUCTION peut vous proposer de compléter votre Commande avec des produits de merchandising. Si le Consommateur choisi cette option, le ou les produits seront ajoutés à la Commande. La commande (achat, livraison, retours) des produits de merchandising est régi par les conditions générales de vente du site OFFSTAGE, qui sont opérées par RIVAJ PRODUCTION, accessibles à l'adresse suivant : https://www.offstage.fr/pages/conditions-generales-de-ventes. Ces conditions générales de vente OFFSTAGE sont portées à la connaissance du Consommateur lors de l'ajout d'un produit de merchandising à sa commande, et doivent être acceptées séparément par le Consommateur avant la validation de cet ajout. En l'absence d'acceptation, le produit de merchandising ne peut être ajouté à la commande.

1.2.5 BILLET SOLIDAIRE

Sur certaines Manifestations, et sans que cela soit une obligation, RIVAJ PRODUCTION peut vous proposer de compléter votre Commande avec un « BILLET SOLIDAIRE ». Cette option n'est pas un don. Elle permet au Consommateur de faire un geste solidaire en achetant un billet anonyme non daté au tarif unique de 15 (quinze) euros TTC, qui sera offert par RIVAJ PRODUCTION ou par les salles partenaires à des personnes en situation de précarité et/ou de vulnérabilité (bénéficiaire des minima sociaux, CSS, ASPA). Pour bénéficier de ces billets, les bénéficiaires éligibles devront se rendre dans les Salles partenaires de l'opération et présenter le(s) justificatif(s) valide(s).

L'option « BILLET SOLIDAIRE » sera proposée aux Consommateurs uniquement sur les Manifestations éligibles, déterminées par l'Organisateur ou les salles partenaires, si l'option « BILLET SOLIDAIRE » n'est pas proposée au moment de l'achat du billet par le Consommateur cela signifie que l'option n'est pas disponible pour la Manifestation choisie. Dans l'hypothèse où le BILLET SOLIDAIRE n'est pas utilisé par un bénéficiaire, le montant du BILLET SOLIDAIRE sera reversé à une association choisie par RIVAJ PRODUCTION.

ARTICLE 2 – DISPONIBILITE BILLETTERIE

2.1 La réservation des billets s'effectue en temps réel sur des serveurs de billetterie. Dans ce cadre, vous êtes informés en temps réel de la disponibilité des billets au moment de la passation de votre commande en fonction de la catégorie choisie.

En cas d'indisponibilité dans l'une des catégories de places demandées, notre serveur vous propose automatiquement des places restantes dans les autres catégories. En cas d'indisponibilité totale de billets dans toutes les catégories, RIVAJ PRODUCTION vous informe immédiatement de cette indisponibilité et la commande ne peut être finalisée.

2.2 Lors de votre réservation sur le Site, la page "**MON PANIER**" est une page récapitulative de commande qui vous permet de vérifier que les places qui vous sont attribuées correspondent à votre souhait. Dans le cas où le nombre de places souhaité serait supérieur au nombre de places restantes dans la catégorie choisie, il se peut que, tenant compte avant tout du nombre de places demandées, il vous soit attribué des places non-côte-à-côte. Si ces places ne vous conviennent pas, vous avez la possibilité dans la page "**MON PANIER**" de les annuler en cliquant sur le bouton " **Annuler** ". Attention, tant que vous n'avez pas réglé les places, la commande n'est pas définitive et ne constitue pas une preuve de réservation ferme.

ARTICLE 3 - PLANS DE LA SALLE ET LOCALISATION DES PLACES

3.1 Lors de votre réservation, vos places peuvent vous être indiquées sur un plan de salle si celui-ci est disponible et s'il s'agit de places numérotées. La localisation sur ce plan est fournie de la façon la plus représentative possible.

3.2 Les plans de salles publiés sur le Site sont fournis titre indicatif e et ne constituent pas un engagement contractuel quant à la configuration définitive de la salle le jour de la Manifestation. Certaines places peuvent présenter une visibilité partielle en raison de la configuration architecturale de la Salle (piliers, angles de vue, équipements scéniques). Lorsque tel est le cas et que cette information est connue de RIVAJ PRODUCTION, elle est signalée lors du processus de commande.

Le Consommateur reconnaît que des éléments scéniques temporaires (décors, écrans, structures) peuvent occasionnellement affecter la visibilité depuis certaines places, sans que cela constitue un vice du billet, dès lors que l'accès à la Manifestation a été effectivement accordé et que la visibilité n'est pas nulle.

En cas de place présentant une visibilité nulle non signalée lors de la vente, le Consommateur est invité à se rapprocher du personnel de la Salle ou du Service Client de RIVAJ PRODUCTION afin d'obtenir, le cas échéant, une solution adaptée telle que le changement de place (dans une catégorie au moins équivalente à celle achetée) ou le remboursement, selon les modalités prévues à l'article 10.

Le Consommateur est informé que la visibilité totale et/ou permanente de la scénographie de la Manifestation n'est garantie d'aucune place lors de la Manifestation.

ARTICLE 4 - MODALITES DE REGLEMENT

4.1 Commande en ligne sur le Site

Il est rappelé à toutes fins utiles que le fait de valider la commande implique l'obligation de payer le prix indiqué.

Seul le paiement par carte bancaire est accepté sur le Site et, si cette option est disponible sur le Site pour la Manifestation concernée, en chèques-cadeaux ou cartes-cadeaux.

Le paiement par carte bancaire vous permet de réserver vos billets en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive. Les données enregistrées par RIVAJ PRODUCTION font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées.

Les cartes bancaires acceptées pour le paiement d'une commande en billetterie sont celles mentionnées sur le Site (notamment les cartes des réseaux *CARTE BLEUE / VISA et EUROCARD / MASTERCARD).*

4.2 Commande par téléphone

Il est rappelé à toutes fins utiles que le fait de valider la commande par téléphone entraine l'obligation de payer le prix indiqué pour valider la commande.

Dans le cas d'une commande par téléphone, le Consommateur sera invité à communiquer un mail sur lequel soit il pourra recevoir un lien de paiement sécurisé, soit il sera redirigé vers son espace personnel sur le Site et procéder au paiement dans les conditions visées au 4.1. Les achats peuvent s'effectuer par carte bancaire uniquement.

ARTICLE 5 - SECURISATION DES PAIEMENTS

5.1 RIVAJ PRODUCTION a confié son système de paiement sur le Site à la société EXTENT et ses plateformes de paiement, prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne. RIVAJ PRODUCTION garantit la confidentialité de vos informations bancaires, sécurisées par le protocole SSL, qui contrôle la validité des droits d'accès lors de votre paiement par carte bancaire et crypte les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

Les données enregistrées par RIVAJ PRODUCTION et EXTENT font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées.

5.2 Dans le cadre de la lutte anti-fraude, le paiement *3D Secure* (ou Verified by visa ou MasterCard SecureCode ou Safekey pour AMEX), système de paiement par authentification, a été mis en place. Ce service est gratuit et peut se déclencher pour vos paiements par *carte Bleue, Visa, MasterCard et AMEX*. Ce système permet à votre banque de vérifier au moment du paiement votre identité.

Le procédé d'identification étant spécifique à chaque banque, veuillez vérifier auprès de votre banque le procédé d'authentification utilisé.

ARTICLE 6 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles que vous communiquez permettent à RIVAJ PRODUCTION de mener à bien votre transaction.

6.1 Collecte de données personnelles

Dans le cadre des présentes CGV, RIVAJ PRODUCTION, responsable de traitement de données personnelles, effectue un traitement de vos données personnelles.

Pour en savoir plus sur ce traitement de données personnelles et vos droits relatifs à ces données, vous pouvez consulter la politique de protection de données de RIVAJ PRODUCTION à l'adresse suivante https://www.rivajgroup.com/politique-de-protection-des-donnees-personnelles/ liée aux présentes CGV. Les principales informations relatives à ce traitement sont également rappelées ci-après.

6.2 Finalités

Les finalités de ce traitement de données sont : la gestion de votre commande et la gestion de nos relations commerciales. Elles permettent notamment à RIVAJ PRODUCTION de vous expédier vos billets, et éventuellement de vous contacter, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'une Manifestation pour laquelle vous avez réservé des places. Ces données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre à RIVAJ PRODUCTION d'améliorer et personnaliser ses services et les informations qu'elle vous adresse. Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la commande, de la relation commerciale et au respect des obligations légales et réglementaires applicables. Elles sont destinées, dans la limite de leurs attributions respectives, aux services internes habilités de RIVAJ PRODUCTION ainsi qu'aux prestataires intervenant pour l'exécution de la commande, le paiement, l'envoi des billets, l'assistance clientèle, la sécurité et le respect des obligations légales.

6.3 Exercice de vos droits

Conformément à la règlementation nationale et européenne en vigueur sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et de portabilité le cas échéant et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » :

- **par email** : en écrivant à l'adresse : billetterie.rgpd@rivajgroup.com
- ou **par courrier :** en écrivant à l'adresse : RIVAJ PRODUCTION - Service Billetterie - 10 place du Général Catroux - 75017 PARIS.

Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse. Certaines demandes d'exercice de vos droits (notamment droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature afin de vérifier votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse.

Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'1 (un) mois suivant la réception de la demande qui pourra être porté à 2 (deux) mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

6.4 Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la création de votre compte ou de la passation de votre commande, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de vos commandes.

Conformément aux dispositions légales, vous êtes informés que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur cette liste qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels vous avez déjà conclu un contrat.

ARTICLE 7 - MODALITE DE COMMANDE ET DE VENTE

7.1 Commande par téléphone

Le Consommateur déclare accepter la commande ainsi que l'intégralité des présentes CGV pleinement et sans réserve lors de son acte d'achat. Le contrat est formé par le règlement par le Consommateur du montant de son achat. La confirmation de la réservation par le Consommateur et le règlement des billets implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Le Consommateur peut décider de commander ses billets par téléphone. Dans cette hypothèse, deux options seront possibles pour procéder au paiement :

- le Consommateur est invité à communiquer un email sur lequel il recevra un lien de paiement sécurisé, il devra cliquer sur le bouton " PROCÉDER AU PAIEMENT " et cocher la case « J'ai pris connaissance des conditions générales de vente, je les accepte et je reconnais avoir obligation de payer ma commande » ;
- le Consommateur est invité à se créer un compte sur le Site, où il retrouvera un récapitulatif de la commande, qu'il s'engage à vérifier, il devra ensuite cliquer sur le bouton " PROCÉDER AU PAIEMENT " et cocher la case « **J'ai pris connaissance des conditions générales de vente, je les accepte et je reconnais avoir obligation de payer ma commande »**.

Le contrat de vente est formé dès la validation de la commande par le Consommateur et le règlement du montant de l'achat. Le contrat se matérialisera par l'e-mail confirmant la commande de billets de la Manifestation. RIVAJ PRODUCTION honorera la commande, sauf en cas d'indisponibilité des billets ou d'impossibilité technique, auquel cas le Consommateur sera informé sans délai et remboursé intégralement.

7.2 Commande en ligne sur le Site

Quand vous cliquez sur le bouton " **PROCÉDER AU PAIEMENT** " après le processus de commande, et que vous déclarez accepter, en cochant la case *« **J'ai pris connaissance des conditions générales de vente, je les accepte et je reconnais avoir obligation de payer ma commande*** », vous déclarez accepter la commande ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente pleinement et sans réserve.

Le contrat de vente est formé dès la validation de la commande par le Consommateur et le règlement du montant de l'achat. RIVAJ PRODUCTION, il se matérialisera par l'e-mail confirmant que la commande de billets de la Manifestation. RIVAJ PRODUCTION honorera la commande, sauf en cas d'indisponibilité des billets ou d'impossibilité technique, auquel cas le Consommateur sera informé sans délai et remboursé intégralement.

7.3 Les données enregistrées par la société RIVAJ PRODUCTION font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées.

7.4 Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant la passation de votre commande. La validation de votre commande vaut donc acceptation de ces CGV.

ARTICLE 8 - OBTENTION DES BILLETS

8.1 Les billets ne peuvent être délivrés au Consommateur qu'après paiement intégral du prix mentionné sur les billets, majoré des frais de dossier et des taxes bancaires et le cas échéant du montant des options et produits commandés par lui.

8.2 Commande en ligne sur le Site et achat par téléphone

Les billets seront transmis par voie électronique via des « e-tickets » à l'adresse mail indiqué lors de la commande en ligne sur le Site ou par téléphone.

Selon les Salles, le coût de ce mode d'obtention est variable. Ce coût est indiqué au cours de la commande, dans le récapitulatif de votre commande et est en complément du prix du billet.

Le e-ticket est mis à disposition immédiatement sous format PDF sécurisé comprenant un code barre.

Grâce au service e-ticket, le Consommateur dispose ainsi, dès la fin de sa commande, de vos e-tickets sécurisés. Pour les commandes sur le Site, il peut à tout moment et jusqu'à la date de Manifestation imprimer vos e-ticket depuis votre compte client, en accédant à la rubrique « **Mes commande** ».

Il appartient au Consommateur de vérifier qu'il dispose du matériel adéquat pour imprimer le fichier PDF qui lui sera fourni.

Le billet doit disposer d'une bonne qualité d'impression.

8.3 Utilisation et validité du billet

8.3.1 Le billet est pourvu d'un code barre valable uniquement pour le lieu, la séance, la date et l'heure indiqués.

Le billet doit être conservé pendant toute la durée de votre présence sur le lieu de la Manifestation.

Ce billet est uniquement valable s'il est imprimé en noir et blanc ou en couleur sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression en format portrait (vertical) avec une imprimante jet d'encre ou laser. A chaque place achetée correspond un billet. Chaque e-ticket est alors scanné à l'entrée de la Salle. Sa validité est contrôlée grâce au code à barres unique imprimé sur chaque billet.

En cas de mauvaise qualité d'impression, vous devez imprimer à nouveau votre billet codé afin de disposer d'une bonne qualité d'impression. Pour réimprimer votre billet, reportez-vous sur le Site dans la rubrique « **Suivi de commande** ». Grâce au service e-ticket, vous disposez de vos e-tickets sécurisés dès la fin de votre commande. Vous pouvez à tout moment regénérer et imprimer vos e-ticket 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 dans la rubrique « **Suivi de commande** ».

Le Consommateur peut décider de ne pas imprimer son billet, mais il lui appartient de vérifier qu'il dispose du matériel adéquat (smartphone application etc.) pour ouvrir et présenter/télécharger sur son smartphone le fichier PDF qui lui sera transmis.

Le billet n'est ni échangeable, ni remboursable sous réserve des cas prévus par la loi, des stipulations relatives à l'annulation ou au remboursement figurant aux présentes. Il est personnel et incessible. Tout échange/offre d'échange d'un billet contre quelque contrepartie que ce soit est strictement interdite. Toute revente de billet est pénalement réprimée (article 313- 6-2 du code pénal) et engage la responsabilité pénale de celui qui commet.

8.3.2 Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté et sera considéré comme non valable sauf si cet état résulte d'une anomalie imputable au système de billetterie de RIVAJ PRODUCTION La validité du billet est contrôlée et enregistrée à l'entrée. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La première personne à présenter le billet est présumée être le porteur légitime, et sera la seule à être admise à assister à la Manifestation.

8.3.3 Il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. L'Organisateur peut refuser l'entrée de la Manifestation lorsque plusieurs reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à la Manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant.

8.3.4 Lors du contrôle d'accès, L'Organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet, afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la Manifestation. Le système de billetterie de RIVAJ PRODUCTION génère des e-tickets comportant un code-barres unique à usage unique, permettant un contrôle d'authenticité à l'entrée de la Manifestation. En cas de présentation de plusieurs billets portant le même code-barres, seul le premier billet scanné sera considéré comme valide. Les présentations ultérieures du même code-barres seront refusées. Si le détenteur d'un billet est refusé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté. Afin de limiter les risques de fraude, le Consommateur est invité à ne pas partager son billet sur des plateformes tierces non autorisées et à n'acheter ses billets que sur les canaux officiels de vente et/ou de revente de RIVAJ PRODUCTION.

8.3.5 Nonobstant les stipulations de l'article 8.3.4 ci-dessus, lors des contrôles à l'entrée du lieu de la Manifestation, une pièce d'identité officielle et en cours de validité avec photo pourra être demandée (passeport, carte d'identité ou carte de séjour), ainsi que toute autre pièce permettant de justifier les tarifs spéciaux (tarif jeune, etc.) accordés pour certains billets. Toute personne qui ne serait pas en mesure de présenter de telles pièces justificatives se verra refuser l'entrée du site et pourra s'en voir expulsé sans pouvoir prétendre au remboursement de son billet.

8.3.6 Nous vous conseillons de conserver votre billet en lieu sûr. Vous devez conserver ce titre pendant toute la durée de votre présence sur le lieu de la Manifestation.

8.3.7 En cas de perte ou de vol, RIVAJ PRODUCTION décline toute responsabilité sur l'utilisation illicite de ce billet sauf si la perte ou le vol résulte d'une défaillance technique ou organisationnelle imputable à RIVAJ PRODUCTION ou à ses prestataires.

8.3.8 Le billet ne peut être remboursé, repris ou échangé en cas de perte ou de vol sauf si la perte ou le vol résulte d'une défaillance technique ou organisationnelle imputable à RIVAJ PRODUCTION ou à ses prestataires.

ARTICLE 9 - CONDITIONS D'ACCES A LA SALLE – REGLEMENT INTÉRIEUR

9.1 Toute personne qui ne se conforme pas au règlement intérieur du lieu de la Manifestation ou aux dispositions spécifiques prises pas l'Organisateur ou aux présentes CGV qui font foi à défaut de règlement intérieur ou de dispositions spécifiques, pourra se voir refuser l'entrée de la Salle ou du lieu de la Manifestation ou s'en voir expulsé pour motif légitime et proportionné sans pouvoir prétendre au remboursement de son billet sauf si le refus d'accès ou l'expulsion n'est pas exclusivement imputable au Consommateur ou résulte d'un manquement du professionnel à ses obligations d'information ou de sécurité.

9.2 En achetant un billet, le Consommateur reconnait et accepte qu'il est soumis au(x) règlement(s) intérieur(s) de la Salle lesquels sont mis à disposition du Consommateur par consultation en ligne du site de la Salle et/ou sur simple demande à la Salle. A toutes fins utiles, il est précisé que les règlements intérieurs peuvent limiter les accès à certains mineurs, à des objets spécifiques. Il appartient au Consommateur de s'informer sur ces limitations avant sa venue. Le Consommateur s'engage à les respecter sans réserve. A défaut, il pourra se voir refuser l'accès ou être exclu de l'enceinte de la Salle de représentation par tout représentant de la Salle ou de l'Organisateur et ce sans qu'aucun remboursement du billet ne puisse être exigé et/ou dû.

9.3 Il est recommandé d'occuper sa place au moins 30 minutes avant le début de la Manifestation. L'accès à la Salle et/ou aux places numérotées n'est pas garanti après l'heure de début de la Manifestation et ne donne droit à aucun remboursement sauf si le retard est imputable à l'Organisateur ou à un manquement de ce dernier à ses obligations.

9.4 Il est interdit de photographier, de filmer ou d'enregistrer. Les appareils photos et caméras sont susceptibles d'être interdits par l'Organisateur et/ou la Salle. Cette interdiction, lorsqu'elle existe, est portée à la connaissance du Consommateur par tout moyen approprié.

9.5 Le spectateur peut être amené à subir une palpation de sécurité à l'entrée de la Salle ou du lieu de la Manifestation et une inspection visuelle de ces bagages à main. Les objets interdits par le Règlement intérieur de la Salle seront consignés, saisis ou refusés.

9.6 L'accès pourra être refusé à toute personne refusant de se soumettre aux mesures de sûreté et/ou aux mesures sanitaires et/ou aux règlements intérieurs.

9.7 Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit d'introduire dans la Salle ou sur le lieu de la Manifestation notamment : des armes, substances explosives, inflammables ou volatiles, des bouteilles, récipients, objets tranchants ou contondants et d'une manière générale tout objet susceptible de servir de projectile, tout objet dangereux et tout article pyrotechnique, des signes et banderoles de toute taille de nature politique, idéologique, religieuse ou publicitaire. Tout contrevenant engage sa responsabilité et s'expose à des poursuites.

9.8 Dans le cadre de certaines Manifestations, des captations audiovisuelles ou photographiques peuvent être réalisées à des fins de documentaire, de retransmission télévisée, de promotion ou d'archivage. Ces captations sont susceptibles de capter l'image des spectateurs présents dans la salle. Lorsqu'une captation est prévue, une information sera affichée à l'entrée de la Salle le jour de la Manifestation et, dans la mesure du possible, portée à la connaissance du Consommateur avant la tenue de la Manifestation par tout moyen approprié – si vous ne souhaitez pas apparaitre, il faut impérativement vous présenter

au personnel de la Salle pour que l'Organisateur puisse prendre acte de votre refus. Cette démarche ne donne pas lieu à remboursement du billet.

9.9 Le détenteur du billet assiste sous sa propre responsabilité à la Manifestation à laquelle le billet donne accès. Toute sortie est définitive, sauf cas exceptionnel ou il sera délivré une contremarque valable uniquement avec le billet.

ARTICLE 10 - ANNULATION ET REMBOURSEMENT

10.1 Droit de rétractation

a) **Billets :** Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, l**es billets d'accès à des manifestations ou activités de loisirs sont expressément exclus du droit de rétractation**. Toute commande de billet est en conséquence ferme et définitive dès sa validation.

b) **Chèques cadeaux, cartes-cadeaux :** tant qu'ils n'ont pas été utilisés, les chèques cadeaux, cartes-cadeaux et produits merchandising bénéficient du droit de rétractation (L. 221-18 du Code de la consommation) soit dans un délai de 14 jours à compter de la date d'achat. Toutefois, dès lors que le chèque cadeau ou la carte-cadeau a été utilisé pour acquérir un billet pour un événement précis et daté, ce billet ne bénéficie plus d'aucun droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation. Pour exercer ce droit, le Consommateur doit notifier sa décision de rétractation avant l'expiration du délai précité, par l'un des moyens suivants et fournir à RIVAJ PRODUCTION les éléments de preuve de son achat par **courrier électronique** à l'adresse spectateurs@rivajgroup.com. La demande devra contenir :
   - Objet : exercice du Droit de rétractation
   - Le numéro de commande : ……
   - Nom du Consommateur : ……
   - Adresse du consommateur : ……
   - Les éléments de preuve de son achat

   En cas d'exercice valable du droit de rétractation, RIVAJ PRODUCTION remboursera la valeur faciale du **Chèque cadeau ou cartes-cadeaux concerné**, **au plus tard dans les 14 jours ouvrés** suivant la réception de la notification de rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat. Seul l'acheteur du **Chèque cadeau ou cartes-cadeaux concerné peut en réclamer le remboursement.**

c) **Produits merchandising : les achats de produit merchandising** bénéficient du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation. Pour connaitre les modalités, il convient de se reporter à l'adresse suivante : https://www.offstage.fr/pages/conditions-generales-de-ventes.

10.2 Un billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation de la Manifestation du fait de l'Organisateur.

En cas d'annulation de la Manifestation du fait de l'Organisateur, seul le prix facial du billet sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur du Consommateur ayant passé la commande. Aucun frais de traitement de dossier de quelque nature que ce soit ne sera remboursé ou dédommagé par RIVAJ PRODUCTION. En revanche, le montant d'option BILLET FLEX sera remboursé en cas d'annulation de la Manifestation si cette Option n'a pas été utilisée pour acquérir le billet de la manifestation annulée.

10.3 Avant de se rendre à la Manifestation, le Consommateur est invité à s'assurer du maintien de la Manifestation sur le Site ou sur le site de la Salle.

10.4 En cas d'annulation de la Manifestation du fait de l'Organisateur,

- Pour les commandes réglées par carte bancaire : RIVAJ PRODUCTION remboursera le prix du billet le Consommateur automatiquement sur la carte bancaire de paiement ayant servi à l'achat si l'annulation intervient moins de 11 mois après la date de commande. Passé ce délai de onze mois, RIVAJ PRODUCTION n'a plus accès aux coordonnées de paiement initial, le Consommateur sera contacté donc par mail par notre service client afin qu'il puisse fournir son (RIB) en vue de procéder au remboursement.

- Pour les commandes réglées par Carte cadeau et/ou Chèque cadeau : RIVAJ PRODUCTION remboursera le prix du billet en numéraire au Consommateur, payé par carte cadeau ou chèque cadeau pour l'acquisition du Billet de la Manifestation

annulée. Si RIVAJ PRODUCTION ne dispose pas de coordonnées de bancaire pour procéder au remboursement, le Consommateur sera contacté donc par mail par notre service client afin qu'il puisse fournir son (RIB) en vue de procéder au remboursement.

En l'absence de réponse du Consommateur dans un délai de 2 (deux) mois suivant l'envoi du courriel de RIVAJ PRODUCTION, l'obligation de remboursement sera suspendue. RIVAJ PRODUCTION conservera les fonds correspondants pendant le délai légal de la date d'achat au-delà duquel la créance sera prescrite conformément à l'article 2224 du Code civil. RIVAJ PRODUCTION ne peut être tenue responsable de l'impossibilité de procéder au remboursement résultant de l'absence de communication par le Consommateur de ses coordonnées bancaires dans le délai imparti.

Aux fins de traitement du remboursement, il est recommandé de répondre dans un délai de 2 (deux) mois afin de pouvoir traiter le remboursement dans un délai raisonnable.

Conformément à l'article L. 224-59 du Code de la consommation, le remboursement interviendra dans un délai de 14 (quatorze) jours ouvrés à compter de la notification de l'annulation de la Manifestation par l'Organisateur à RIVAJ PRODUCTION.

10.5 Si la Manifestation doit être interrompue au-delà de la moitié de sa durée minimum prévue par l'Organisateur, si l'Organisateur est amené à modifier les programmes, la distribution ou les horaires, ce billet ne fera l'objet d'aucun échange ou remboursement.

ARTICLE 11 - SERVICE CLIENT

Nous mettons à votre disposition un Service Client que vous pouvez joindre par mail : lesfoliesdejarry@rivajtickets.com

ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ

12.1 La revente d'un billet à un prix supérieur à celui figurant sur le billet est formellement interdite. Toute revente de billet est pénalement réprimée (article 313- 6-2 du code pénal) et engage la responsabilité pénale de celui qui commet.

12.2 Conformément à l'article L. 221-15 du Code de la consommation, RIVAJ PRODUCTION est responsable de plein droit à l'égard du Consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de vente de billets conclu à distance, à savoir : la délivrance des billets, la sécurisation du paiement, et la transmission des informations relatives à la Manifestation. Cette responsabilité ne s'étend pas à l'organisation, au contenu ou à l'exécution de la Manifestation elle-même, qui demeure sous la seule responsabilité de l'Organisateur. En cas de manquement de l'Organisateur, RIVAJ PRODUCTION s'engage à exercer, pour le compte du Consommateur, tout recours contractuel disponible à l'encontre de l'Organisateur, dans la limite de ses droits.

12.3 Afin notamment de lutter contre la revente de billet illicite, il ne sera remis au Consommateur aucun duplicata ou certificat, rémission du billet, de quelque nature que ce soit, autre que le seul billet initial imprimable par le Consommateur sauf en cas de perte ou de vol dûment justifié, auquel cas une solution pourra être proposée dans la limite des possibilités techniques et réglementaires.

12.4 RIVAJ PRODUCTION décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

12.5 La responsabilité de RIVAJ PRODUCTION ne peut en aucun cas être engagée pour la survenance d'évènements constitutifs de la force majeure ou d'un cas fortuit ou du fait imprévisible et irrésistible s'imposant à RIVAJ PRODUCTION. Sont notamment exclus de sa responsabilité si ces événements répondent à la définition légale de la force majeure : la survenance d'intempéries, de grèves, de changement de réglementation, de report ou d'annulation de la Manifestation, de mesures réglementaires de lutte contre des épidémies.

12.6 L'exécution de la Manifestation se déroule sous la seule responsabilité de son Organisateur dont RIVAJ PRODUCTION ne serait être responsable. RIVAJ PRODUCTION reste responsable à l'égard du Consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du présent contrat de vente, y compris l'accès à la Manifestation, sauf cas de force majeure, fait du

Consommateur ou fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, conformément à l'article L221-15 du Code de la consommation.

12.7 Les Consommateurs sont responsables de tout dommage qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence au sein de la Salle ou sur le lieu de la Manifestation.

ARTICLE 13 - DROIT APPLICABLE - LITIGES - MEDIATION

13.1 Les présentes CGV sont soumises à la loi française. En cas de litige, le Consommateur peut saisir, au choix, l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du droit commun.

13.2 Pour toute réclamation vous pouvez contacter le Service Client aux coordonnées indiquées en article 11 ci-dessus.

13.3 Chaque Organisateur édicte le règlement propre à l'organisation de sa Manifestation et qui est pleinement applicable au Consommateur Ces règlements sont communiqués à la clientèle par les Organisateurs.

13.4 Les litiges nationaux ou transfrontaliers qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent contrat, peuvent être soumis à la médiation à la demande du Consommateur.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, RIVAJ PRODUCTION adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la **FEVAD** (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD, BP 20015- 75362 PARIS CEDEX8 – https://www.mediateurfevad.fr/. Après démarche préalable écrite du Consommateur vis-à-vis du Service Client (Service aux Spectateurs) de RIVAJ PRODUCTION, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (ou Online Dispute Resolution), facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_en?prefLang=fr

****

ANNEXE CGV SPECTACLE

Formulaire de rétractation pour l'achat de chèque cadeau ou de carte cadeau
« À l'attention de [nom de la société], [adresse], [email] : Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur l'achat du bien ci-dessous :
— Commandé le : ……
— Nom du consommateur : ……
— Adresse du consommateur : ……
— Signature du consommateur (uniquement en cas de notification sur papier) : …… — Date : …… (*) Rayer la mention inutile. »

Ce formulaire est celui prévu par l'annexe à l'article R. 221-1 du Code de la consommation